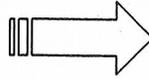


*BEP*  
*INSTALLATEUR CONSEIL EN ÉQUIPEMENT ÉLECTROMÉNAGER*

*EPREUVE*

*EP1*



*PARTIE N°3*

**CONSEIL ET ASSISTANCE A LA CLIENTELE**

**SUJET D'EXAMEN**

**A RENDRE EN FIN D'EPREUVE**

Candidat :

N°.....

	CODE	DUREE	COEF.
BEP : INSTALLATEUR CONSEIL EN EQUIPEMENT ELECTROMENAGER	51 25507	0h 30	2
EPREUVE : EP1.3 Conseil et Assistance clientèle	SUJET	SESSION JUIN 2008	1 / 9

# PRESENTATION DE L'EPREUVE EP1.3

( extrait référentiel bep ICEE p.52 )

Cette épreuve vise prioritairement l'évaluation des compétences C8 du référentiel du diplôme.

A partir du besoin exprimé par le client en terme d'usage ( matériel PEM et GEM ) d'une documentation « technico-commerciale » correspondant à la famille de produit considéré.

*Il est demandé au candidat de :*

- Traduire le besoin exprimé en terme de caractéristiques techniques et de gamme de prix.
- Sélectionner, dans la documentation, le (ou les) produit(s) répondant au besoin.
- Informer sur l'utilisation et les conditions d'installation de l'appareil.

*Modalité de l'épreuve :*

- Le candidat tire au sort l'une des questions proposées.
- Il dispose de 15 mn pour préparer son intervention
- Il présentera ensuite, oralement, son analyse en consacrant 15 mn aux explications.

Nota :

L'évaluation prendra en compte la pertinence technique des compléments d'information demandés et des conseils donnés. Elle portera également sur les qualités relationnelles du candidat.

	CODE	DUREE	COEF.
BEP : INSTALLATEUR CONSEIL EN EQUIPEMENT ELECTROMENAGER	51 25507	0h 30	2
EPREUVE : EP1.3 Conseil et Assistance clientèle	SUJET	SESSION JUIN 2008	2/9

**CONSEIL ET ASSISTANCE A LA CLIENTELE**

**Votre situation professionnelle :**

Vous êtes employé dans une petite entreprise familiale spécialisée dans la commercialisation et la réparation des appareils électrodomestiques.

Titulaire d'un BEP ICEE, vous êtes en charge des appareils électroménagers ( produits blancs) c'est-à-dire que vous assurez la fonction de conseiller clientèle dans le magasin, la fonction de réparateur en atelier et la fonction d'installateur chez la clientèle.

**Ce qu'il vous est demandé :**

Aujourd'hui vous êtes chargé d'intervenir dans le magasin au contact de la clientèle afin de :

- ☞ Conseiller le (la) client(e) dans une situation d'achat d'un appareil électroménager.

**SUJET N°1**

Une cliente vous demande conseil pour l'acquisition d'un four encastrable. Elle a entendu parler de pyrolyse et de four mixte.

Afin de la guider dans son choix, vous lui expliquez les différents principes de cuisson et de nettoyage, disponibles sur ce type d'appareil, en précisant évidemment les avantages et inconvénients de chacun.

**Four FP652WF1 Brandt convection naturelle pyrolyse blanc ;**

Succès assuré de vos cuissons grâce à la préconisation de la température : le four se règle automatiquement sur la température idéale.

Gestion électronique pour une température de cuisson constante et un résultat culinaire parfait. Tournebroche de sécurité : manche isolant et forme protectrice pour la main. Système exclusif de dévissage des griffes sans se brûler. Porte ventilée. Éclairage intérieur. Autonettoyage par pyrolyse. Porte à triple vitre. Grille à sécurité anti-basculement. Four 59 L. Puissance 2100 W. Consom. classe A, cc 0,77 kWh.

*Dim. d'encastrement : L56 x H58,5 x P55 cm.*

	CODE	DUREE	COEF.
BEP : INSTALLATEUR CONSEIL EN EQUIPEMENT ELECTROMENAGER	51 25507	0h 30	2
EPREUVE : EP1.3 Conseil et Assistance clientèle	SUJET	SESSION JUIN 2008	3/9

## Four pyrolyse multifonction, 60 litres, Porte froide, Noir HBN760561F BOSCH

Equippé d'un programmeur "CookControl" : l'innovation qui vous simplifie la vie.  
Le programmeur électronique "CookControl" est destiné à faciliter au maximum l'utilisation du four et à transformer son utilisateur en un véritable chef. Il bénéficie d'une technologie exceptionnelle qui simplifie encore davantage la programmation.  
12 modes de cuisson dont air pulsé 3D, tournebroche et position pizza.  
24 recettes préprogrammées (en fonction du poids et de la nature des aliments) avec la possibilité d'ajuster manuellement la température.  
Programmeur électronique "CookControl" à affichage digital, régulation et préconisation de la température, mode sélection des mets, réglage du temps et de la fin de cuisson...  
Gril électrique grande surface de 2800 Watts, modulables à 3 positions, pour dorer rapidement vos grillades.

Régulation électronique de la température de 30 à 300°C, préchauffage Booster.  
Mode de nettoyage par pyrolyse, simple et surtout très efficace.  
Porte froide, intérieur plein verre et catalyseur de fumée.  
Accessoires de cuisson pyrolysables et boutons escamotables pour faciliter l'entretien.  
Efficacité énergétique : A.

Avec la touche préchauffage Booster la montée en température est de **30 à 50% plus rapide** et permet d'atteindre 200°C en 6mn seulement! Lorsque la température désirée est atteinte, il passe automatiquement au mode de cuisson choisi.

## Four pyrolyse multifonction, 54 litres, Porte froide Noir SAUTER SFP650BF1

Une des marques leaders sur le marché de la cuisson et de l'encastrable, Sauter est synonyme de savoir-faire culinaire et de convivialité. Ses fours innovants vous offrent une fonctionnalité inégalable tout en alliant performance et design.

13 fonctions de cuisson exprimées par type de préparation : viandes-poissons-tartes, cuissons multiples, cuisson Eco, pièces à rôtir, tournebroche, pizzas...

Programmeur électronique "Saveurs plus" à commandes sensibles, en sélectionnant l'un des 13 plats types de l'afficheur, le four préconise automatiquement la température et la hauteur de plat idéale. Il indique l'heure, la durée et la fin de cuisson ainsi qu'une animation des éléments chauffants.

**Touches sensibles** : toutes les commandes se font par simple contact du doigt sur le bandeau du four. Aucune aspérité en surface, un "plus" esthétique appréciable.

Nettoyage par pyrolyse à deux modes (normal et Eco), simple, efficace et 100 % économique.

**Porte froide et contre porte plein verre** : une surface intérieure de porte entièrement lisse qui permet un nettoyage très rapide des projections de cuisson.

**Eclairage "mise en scène"** : les lampes du four sont positionnées dans les 2 angles supérieurs de la cavité afin d'assurer un éclairage optimal du plat.

2 grilles sécurité astucieuses car elles peuvent avancer au 3/4 sans risque de basculement des plats.

**Autre plus produit** : Le gril Saveur...

Une fonction qui permet d'obtenir automatiquement un gratinage du plat en fin de cuisson. Un "plus" pour obtenir des gratins appétissants!

	CODE	DUREE	COEF.
BEP : INSTALLATEUR CONSEIL EN EQUIPEMENT ELECTROMENAGER	51 25507	0h 30	2
EPREUVE : EP1.3 Conseil et Assistance clientèle	SUJET	SESSION JUIN 2008	4/9

**BEP**  
**INSTALLATEUR CONSEIL EN ÉQUIPEMENT ÉLECTROMÉNAGER**

**CONSEIL ET ASSISTANCE A LA CLIENTELE**

**Votre situation professionnelle :**

Vous êtes employé dans une petite entreprise familiale spécialisée dans la commercialisation et la réparation des appareils électrodomestiques.

Titulaire d'un BEP ICEE, vous êtes en charge des appareils électroménagers ( produits blancs) c'est-à-dire que vous assurez la fonction de conseiller clientèle dans le magasin, la fonction de réparateur en atelier et la fonction d'installateur chez la clientèle.

**Ce qu'il vous est demandé :**

Aujourd'hui vous êtes chargé d'intervenir dans le magasin au contact de la clientèle afin de :

- ☞ **Conseiller le (la) client(e)** dans une situation d'achat d'un appareil électroménager.

**SUJET N°2**

Une cliente s'adresse à vous dans le but d'acquérir un sèche linge. Vous lui expliquez le principe de fonctionnement des deux types de sèche linge et vous lui indiquez les conditions d'installation et d'utilisation de chacun.

	CODE	DUREE	COEF.
BEP : INSTALLATEUR CONSEIL EN EQUIPEMENT ELECTROMENAGER	51 25507	0h 30	2
EPREUVE : EP1.3 Conseil et Assistance clientèle	SUJET	SESSION JUIN 2008	5/9

**BOSCH** 

SL Front

SL Front BOSCH WTB 76550 FF / Réf : 777331

Bosch WTB76550FF - Séchoir - chargement frontal - 1400 tours/min



**Brandt**

SL Front

SL Front BRANDT DRIRON 1 X / Réf : 779069

Brandt DRIRON1X - Séchoir - pose libre - chargement frontal - inox/aluminium



	CODE	DUREE	COEF.
BEP : INSTALLATEUR CONSEIL EN EQUIPEMENT ELECTROMENAGER	51 25507	0h 30	2
EPREUVE : EP1.3 Conseil et Assistance clientèle	SUJET	SESSION JUIN 2008	6/9

**BEP**  
**INSTALLATEUR CONSEIL EN ÉQUIPEMENT ÉLECTROMÉNAGER**

**CONSEIL ET ASSISTANCE A LA CLIENTELE**

**Votre situation professionnelle :**

Vous êtes employé dans une petite entreprise familiale spécialisée dans la commercialisation et la réparation des appareils électrodomestiques.

Titulaire d'un BEP ICEE, vous êtes en charge des appareils électroménagers ( produits blancs) c'est-à-dire que vous assurez la fonction de conseiller clientèle dans le magasin, la fonction de réparateur en atelier et la fonction d'installateur chez la clientèle.

**Ce qu'il vous est demandé :**

Aujourd'hui vous êtes chargé d'intervenir dans le magasin au contact de la clientèle afin de :

- ☞ Conseiller le (la) client(e) dans une situation d'achat d'un appareil électroménager.

**SUJET N°3**

Un couple veut plus d'informations sur les différents types de tables de cuisson électriques. Présenter les différentes technologies existantes, en signalant les principaux avantages et inconvénients de chacune d'elles.

	CODE	DUREE	COEF.
BEP : INSTALLATEUR CONSEIL EN EQUIPEMENT ELECTROMENAGER	51 25507	0h 30	2
EPREUVE : EP1.3 Conseil et Assistance clientèle	SUJET	SESSION JUIN 2008	7/9

**BEP**  
**INSTALLATEUR CONSEIL EN ÉQUIPEMENT ÉLECTROMÉNAGER**

**CONSEIL ET ASSISTANCE A LA CLIENTELE**

**Votre situation professionnelle :**

Vous êtes employé dans une petite entreprise familiale spécialisée dans la commercialisation et la réparation des appareils électrodomestiques.

Titulaire d'un BEP ICEE, vous êtes en charge des appareils électroménagers ( produits blancs) c'est-à-dire que vous assurez la fonction de conseiller clientèle dans le magasin, la fonction de réparateur en atelier et la fonction d'installateur chez la clientèle.

**Ce qu'il vous est demandé :**

Aujourd'hui vous êtes chargé d'intervenir dans le magasin au contact de la clientèle afin de :

☞ **Conseiller le (la) client(e)** dans une situation d'achat d'un appareil électroménager.

**SUJET N°4**

Un couple veut acheter un réfrigérateur congélateur. Le client assurera lui même le transport et la mise en service. Il vous demandera des conseils sur son installation et entretien.

**LG**  
Réf 2P Vent  
Réf 2P Vent LG GR-6528YLSA / Réf : 778249  
LG GR-6528YLSA - Réfrigérateur/congélateur –  
pose libre - classe A - argenté(e)

**LIEBHERR**  
Réf 2P  
Réf 2P LIEBHERR CTN 4653 / Réf : 703476  
Liebherr CTN 4653 Premium NoFrost –  
Réfrigérateur/congélateur –classe A

	CODE	DUREE	COEF.
BEP : INSTALLATEUR CONSEIL EN EQUIPEMENT ELECTROMENAGER	51 25507	0h 30	2
EPREUVE : EP1.3 Conseil et Assistance clientèle	SUJET	SESSION JUN 2008	8/9

**BEP**  
**INSTALLATEUR CONSEIL EN ÉQUIPEMENT ÉLECTROMÉNAGER**

**CONSEIL ET ASSISTANCE A LA CLIENTELE**

**Votre situation professionnelle :**

Vous êtes employé dans une petite entreprise familiale spécialisée dans la commercialisation et la réparation des appareils électrodomestiques.

Titulaire d'un BEP ICEE, vous êtes en charge des appareils électroménagers ( produits blancs) c'est-à-dire que vous assurez la fonction de conseiller clientèle dans le magasin, la fonction de réparateur en atelier et la fonction d'installateur chez la clientèle.

**Ce qu'il vous est demandé :**

Aujourd'hui vous êtes chargé d'intervenir dans le magasin au contact de la clientèle afin de :

- ☞ Conseiller le (la) client(e) dans une situation d'achat d'un appareil électroménager.

## SUJET N°5

Une cliente dans une grande surface vous demande des renseignements sur la signification des étoiles apposées sur les appareils « froid ménager »

	CODE	DUREE	COEF.
BEP : INSTALLATEUR CONSEIL EN EQUIPEMENT ELECTROMENAGER	51 25507	0h 30	2
EPREUVE : EP1.3 Conseil et Assistance clientèle	SUJET	SESSION JUIN 2008	9/9